




KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL
 PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
 BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG

NOMOR SOP	KM. 06.02/1/164/2022
TGL. PEMBUATAN	30 Juli 2022
TGL. REVISI / REVISI KE-	4 April 2024 /5
TGL. EFEKTIF	10 April 2024
DISAHKAN OLEH	 KEPALA KANTOR BKK KELAS I PALEMBANG NIP. 197305251997032001
NAMA SOP	PENGADUAN & PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
-------------	-----------------------








<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang-Undang No.28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi , Kolusi dan Nepotisme 2 Undang-Undang No 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana 3 Undang-Undang No.13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 5 Permenkes Nomor 35 Tahun 2012 Tentan gPedoman Penyusunan SOP Adminitrasi Pemerintah 6 Permenkes Nomor 29 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing System) Dugaan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Kementerian Kesehatan 7 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekearantinaan Kesehatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan mengenai pengaduan masyarakat 2. Mampu menggunakan komputer 3. Rajin, Cekatan dan teliti 4. Mampu dalam pemecahan masalah
---	---

KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
-------------	----------------------------

<ol style="list-style-type: none"> 1 SOP Penataan Surat Masuk 2 SOP Penyenggaraan Rapat 3 SOP Penataan Arsip 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan /Pedoman/Standar dan Penyusunan Kebijakan 2. Komputer dan Alat tulis kantor 3. Jaringan Internet 4. Peraturan dan pedoman tentang penyusunan program di instansi Pemerintah
---	---

PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
------------	--------------------------

<ol style="list-style-type: none"> 1 Apabila SOP ini tidak dibuat maka pelaksanaan pengaduan dan penanganan Whistle Blowing System tidak dapat dilaksanakan 2 Dilarang meminta, menerima dan /atau memberikan GRATIFIKASI serta SUAP dalam bentuk apapun 	Semua dokumen harus terdokumentasi dengan baik (hardcopy dan softcopy)
--	--

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			
		Pelapor	Administrator	Tim Penelaah	Tim Kerja/ Adum	Kasubag Adum	Kepala Kantor	Inspektorat Jenderal	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Masyarakat mengirimkan/ menyampaikan informasi / pengaduan melalui website/ wa center / email / kotak saran	 Pelapor							Pengaduan dan Data Dukung	5 Menit		Bukti pengaduan
2	Administrator menerima dan mencatat pengaduan yang diterima dalam agenda pengaduan dan meneruskan data pengaduan kepada Kasubbag. Adum								Bukti Pengaduan	15 Menit		Database pengaduan
3	Kasubbag. Adum mempelajari pengaduan yang diterima dan disampaikan kepada Kepala Kantor untuk mendapatkan disposisi/ arahan								Database Pengaduan	15 Menit		Surat pengaduan, data dukung & lembar disposisi
4	Mempelajari pengaduan yang diterima dan ditindak-lanjuti dengan membuat disposisi kepada Tim Pengaduan Masyarakat & disampaikan kepada kasubbag. Adum								Surat Pengaduan , data dukung dan lembar disposisi	20 Menit		Surat pengaduan yang sudah didisposisi
5	Menugaskan Tim Pengaduan Masyarakat atas Pengaduan yang telah didisposisi oleh Kepala Kantor untuk ditelaah								Surat Pengaduan yang sudah di disposisi	15 Menit		Surat pengaduan yang sudah didisposisi
6	Menelaah pengaduan, mengidentifikasi permasalahan, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan								Surat pengaduan yang sudah didisposisi	120 Menit		Hasil penelaahan pengaduan
7	Menentukan hasil telaah apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak									15 Menit		

8	Meneruskan kepada Inspektorat Jenderal atas pengaduan yang berkadar pengawasan											
9	Meneruskan kepada Bagian terkait atas pengaduan yang tidak berkadar pengawasan								Surat pengaduan yang sudah didisposisi	15 Menit		
10	Menindaklanjuti atas Pengaduan yang tidak berkadar Pengawasan, dan memberikan laporan hasil yang sudah ditindak lanjuti								Surat pengaduan yang sudah didisposisi	3 Hari		Hasil Tindak lanjut
11	Mengarsipkan berkas hasil tindak lanjut atas pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi jenis masalah serta urutan waktu pengaduan									1 Hari		Laporan Hasil Tindak Lanjut

Tidak menerima Gratifikasi dalam bentuk apapun dan Petugas menghindari segala bentuk Benturan Kepentingan.